

《职场语言魔方：缔造共赢的职场沟通技巧》

韩梓一

【课程背景】

在职场奋力拼杀的你是否经常感到“忙、盲、茫”？！为工作业绩而忙！为人际关系而茫！！为自己的前途而盲！！

现今的社会发展是从 IQ 走向 EQ 的，以前 IQ 之所以重要，是因为谁掌握了知识，谁就拥有了社会发展力，现今是知识大爆炸的年代，只要肯学习，IQ 就能提升；而 EQ 是由潜意识主管的，是从小与父母、他人的交往中形成的，如果没有觉察，很难从自我情绪反应的模式中走出，一个人在社会上获取成功，起主要作用的不是智力因素，而是情绪因素，前者占 20%，后者占 80%，因为情商主导人际关系。

美国有句流行语：智商决定录用；情商决定升职！由此可见，情商影响工作生活的方方面面，影响您的一生。

【课程收益】

- 🌈 了解情商的重要性，卡耐基曾经说一个人成功与否，15%在于专业技能，85%在于人际关系。
- 🌈 认知情商主导人际关系，所以情商的高低是影响成功的关键因素。
- 🌈 理解不同性格的情绪表达方式和沟通方式
- 🌈 管理好情商需提升的五大能力

🌈 掌握沟通的技巧与不同维度沟通的要点

【课程时间】 1-2 天，6H/1 天

【课程对象】 所有人

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD

游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一单元：情商 EQ—职场赢家的致胜关键

本单元让学员认知到职场上的成功来源于 3Q，IQ\EQ\AQ，其中 EQ 是职场致胜的关键，在管理过程中，管理者要不断修炼自己的情商，才能取得职场的成功。

➤ 案例分享：周总理的回答与握手

一．认识什么是情商？

1. 情商：认识、控制和调节自身情感的能力

3. 情商的作用

◆ 心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响作用，有时其作用甚至要超过智力水平。

◆ 四句箴言

➤ 案例分享：从司机到总经理的“蜕变”

二．EQ – 情商的五大能力

1. 知情 – 认知自己的情绪

(1) 什么是情绪？

◆ 是人对客观事物的态度体验以及相应的行为反应。

➤ 案例分享：一个人开车时的不同情绪变化

(2) 积极情绪与消极情绪

(3) 情绪的本质：自我与超我之间的博弈

(4) DISC 四种性格导向分析-情绪

2. 解情 – 控制和管理自己的情绪

(1) 学会换位思考

(2) 当想发脾气，负面情绪爆膨的时候，让自己先冷静十分钟.....

➤ 案例分享：飞机“颠簸”的那一瞬间

3. 调情 – 自我激励的能力

(1) 如何平复情绪的紧张

(2) 如何减轻焦虑 – 学会转移注意力.....

4. 识情 – 认知他人的情情绪

(1) 看面部表情

(2) 看身体语言.....

➤ 案例分享：尼克松“水门事件”

5. 人际关系管理能力

(1) 人际关系的团队意义

(2) 人际需求关系有三种

◆ 包容关系

◆ 控制关系

◆ 情感关系

(3) 人际关系六貌

(4) 改善人际关系的行动方案

➤ 案例分享：对新员工的“吼叫”

三 . 高情商：转变 8 种状态

1. 变小我为大我

◆ 让人看得起你的能力

◆ 让人想得起你的好处

2. 变被动为主动

◆ 主动做事、防止被动

◆ 能动思考、减少被动

3. 变痛苦为快乐

◆ 克服困难

◆ 忘记痛苦

4. 变重智商为重情商

◆ 用智商提升情商 -理论

◆ 用情商完善智商-实践.....

➤ 案例分享：周总理的回答

四 . 高情商：解析 8 对概念

1. 管理≠领导

◆ 管理是科学,管理讲规则,科学讲真理,要讲真话。

◆ 领导讲政治,领导讲艺术,政治讲谋略。

2. 重视≠重要

3. 差异≠差距

◆ 忽视差异性--缺乏动力

◆ 重视差异性--产生活力

4. 知识≠知道

◆ 知识:资讯之积累

◆ 见识:经验所启迪的视野与远见.....

➤ 案例分享：如何有效的补充与建议

五 . 高情商：掌握 8 个关键词

1. 态度

◆ 人生中什么才是最重要的呢？有人说是勤奋,有人说是知识,有人说是金钱,有人说是爱,还有人说是运气等等。

◆ Attitude(态度)=1+20+20+9+20+21+4+5=100 分

2. 缘分

◆ 责任：对上司谦虚

◆ 尊重：对下属谦虚

3. 和谐

- ◆ 和:相应地。谐:配合得当。
- ◆ 关系的协调 “和五味”才能“调口”；“刚四肢”才能“卫体”；“和六律”才能“悦耳”。

4. 诚信

- ◆ 承诺诚信：说谎的人必须要有良好的记性。
- ◆ 待人诚信：做人讲真实；待人讲真诚；做事讲真情。……

➤ 案例分享：王永庆的大米生意

六 . 提高高情商的 8 个方法

1. 学会划定恰当的心理界限

- ◆ 界限清晰对大家都有好处

2. 找一个适合自己的方法

- ◆ 深呼吸，直至冷静下来

3. 学会让自己不抱怨

- ◆ 抱怨会消耗用力而又不会有任何结果，对问题的毫无用处，又很少会使我们感到好受一点

4. 扫除一切浪费精力的事物

- ◆ 什么是不利于我们提高情商的力量呢？答案就是一切浪费精力的事物

➤ 案例分享：新东方的带货直播-董宇辉

第二单元：沟通-基本概述与本质解析

本单元首先让学员了解到沟通的重要性，其次分从沟通的作用、类别、原理图以及沟通不畅的原因进行分析。找出沟通中需要提升的要点。

一 . 沟通的定义和作用

1. 沟通的定义：

- ◆ 《哥伦比亚百科全书》：沟通是“思想及信息的传递”
- ◆ 《大英百科全书》沟通是“互相交换信息的行为”。

2. 沟通的作用

- ◆ 说明事物、传递信息，让人了解，让人接受
- ◆ 获取信息，了解别人，为正确的决策做出保障

➤ 案例分享：一场 48 小时的快递风波

二 . 沟通的重要性

◆ 沟通无处不在，无时不有

◆ “管理就是沟通”……

➤ 案例分享：“领导，你看怎么办？”

三 . 沟通的类别

◆ 语言沟通和非语言沟通

◆ 正式沟通与非正式沟通……

➤ 案例分享：两国元首沉默的“语言”

四 . 沟通不畅的原因分析

1. 从沟通渠道角度分析沟通不畅的原因

◆ 没有主动去开启沟通渠道

◆ 没有选择合适的沟通渠道……

➤ 案例分享：“90 后主动性的缺失”

2. 从编码的角度分析沟通不畅的原因

◆ 语言表达能力不佳或缺

◆ 不懂得说话的技巧或艺术……

➤ 案例分享：“我说话一直是这样……”

3. 从解码的角度分析沟通不畅的原因

◆ 倾听误区-没有准确的理解对方

◆ 同理心缺失-没有换位思考

➤ 案例分享：“霸道总裁董明珠”

第三单元：沟通-四大核心能力的提升

本单元首先让学员了解到沟通的重要性，其次分从沟通的作用、类别、原理图以及沟通不畅的原因进行分析。找出沟通中需要提升的要点。

一 . 从沟通渠道角色来提升

1. 主动开启沟通渠道

◇ 为什么平时不主动跟下属沟通呢？

2. 选择合适的沟通渠道
 3. 用真诚营造融洽的沟通氛围
- 案例分享：“字节跳动”的沟通模式

二. 从编码的角度来提升

1. 语言要精炼、清晰、有条理
2. 巧用语言的艺术
 - ◆ 劝诫的艺术
 - ◆ 批评的艺术.....
3. 确保信息的充分传达
4. 重视非语言信息的应用
5. 做好情绪控制

- 案例分享：“如果这样做会更好”

三. 从解码的角度来提升

1. 巧用语言的艺术
 - ◆ 询问互动，尽量挖掘充足的信息
 - ◆ 察觉非语言的信息，听出弦外之音
2. 用同理心去解码

四. 如何与不同性格的人沟通

第四单元：沟通管理模型

本单元通过六大科学模型，让学员掌握沟通过程中不仅要情商高，还要善用沟通模型指导如何交流，最终双方达成有效沟通。

一. 沟通的信息论模型

(一) 沟通过程中大脑思维模式

沟通信息源/编码/信息/通道/解码/接受者/反馈

(二) 沟通模型七要素

起源 (source) /目的 (goal) /对象 (audience) /环境 (context) /消息 (message) /渠道 (media) /反馈 (feedback)

(三) 沟通内容的 7 个 C

1. Completeness : 完整
2. Conciseness : 简明
3. Consideration : 体贴、设身之处
4. Concreteness : 具体可觉，言之有物
5. Clarity : 清晰
6. Courtesy : 礼貌
7. Correctness : 正确

二 . 沟通的心理学模型

- (一) 心理学原理之一：沟通动力
- (二) 心理学原理之二：正面表扬
- (三) 心理学原理之三：同理心
- (四) 心理学原理之四：相似相容

三 . 沟通的漏斗模型

◆ 沟通的层级与流失度

四 . 人性沟通 8 个原则

- (一) H 代表诚实待人；
- (二) U 代表善解人意；
- (三) M 代表互相尊重；
- (四) A 代表领悟缺点与限制；
- (五) N 代表互通有无；
- (六) I 代表认同他人的感觉；
- (七) T 代表信任；
- (八) Y 代表以“你”为中心(而不是以我为中心)

➤ 案例：如何找领导签字